

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dari tanggal 10 Januari 2020 hingga 20 Januari 2020, dengan mencapai 100 responden. Pengambilan kuesioner dilakukan secara bertahap tergantung pada ketersediaan para responden untuk mengisi kuesioner. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *is success model* melalui *software Smartpls 3*, dan akan diuji ke reabilitas dan validitasan data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

#### **5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN**

##### **5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai layanan bisnis online yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Responden berdasarkan Jenis kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Perempuan	42	42%
Laki-laki	58	58%
Jumlah	100	100%



Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden (58%).

### 5.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur pada masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai layanan bisnis online dapat dilihat pada tabel 5.2.

Umur	Jumlah	Presentase (%)
< 18	2	2%
19-21	56	56%
22-25	34	34%
26>	8	8%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berusia antara 19-21 tahun (56%).

### 5.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan pekerjaan pada masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai layanan bisnis online dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase(%)</b>
SMA/SMK	64	64%
D3	3	3%
S1	32	32%
S2	1	1%
S3	0	0%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berpendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebesar (64%).

#### **5.2.4 Responden Berdasarkan Status**

Data responden berdasarkan pekerjaan pada masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai layanan bisnis online dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Responden berdasarkan Status**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase(%)</b>
Pelajar	2	12,1%
Mahasiswa/i	52	52%
Pekerja	46	46%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berprofesi sebagai Mahasiswa/i yaitu sebesar (52%).

### 5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian sudah memenuhi standar dan lulus uji reliabilitas dan validitas.

#### 5.3.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat untuk pengumpulan data menunjukkan tingkat ketetapan dan keakuratan dalam mengumpulkan data tertentu (Ariyanti dan Patilaya, 2018). Untuk menguji tingkat reliabilitas maka dilakukan evaluasi terhadap nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari setiap variabel yang terdapat dalam instrumen penelitian. Suatu variabel dikatakan memenuhi *composit reliability* apabila memiliki nilai  $>0,7$  dan nilai *crobanch apha* yang bernilai  $>0,7$  memiliki tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel (Assegaff, 2015).

Variabel	<i>Cronbanch's Alpa</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<b>IQ</b>	0,763	0,849	Reliabel
<b>SQ</b>	0,792	0,856	Reliabel
<b>SQY</b>	0,754	0,860	Reliabel
<b>U</b>	0,709	0,837	Reliabel
<b>US</b>	0,720	0,842	Reliabel

<b>NSB</b>	0,802	0,883	Reliabel
------------	-------	-------	----------

**Tabel**

#### **5.4 Uji Reliabilitas**

*IQ* : *Information Quality*

*SQ* : *Service Quality*

*SQY* : *System Quality*

*U* : *Use*

*US* : *User Satisfaction*

*NSB* : *Net System Benefits*

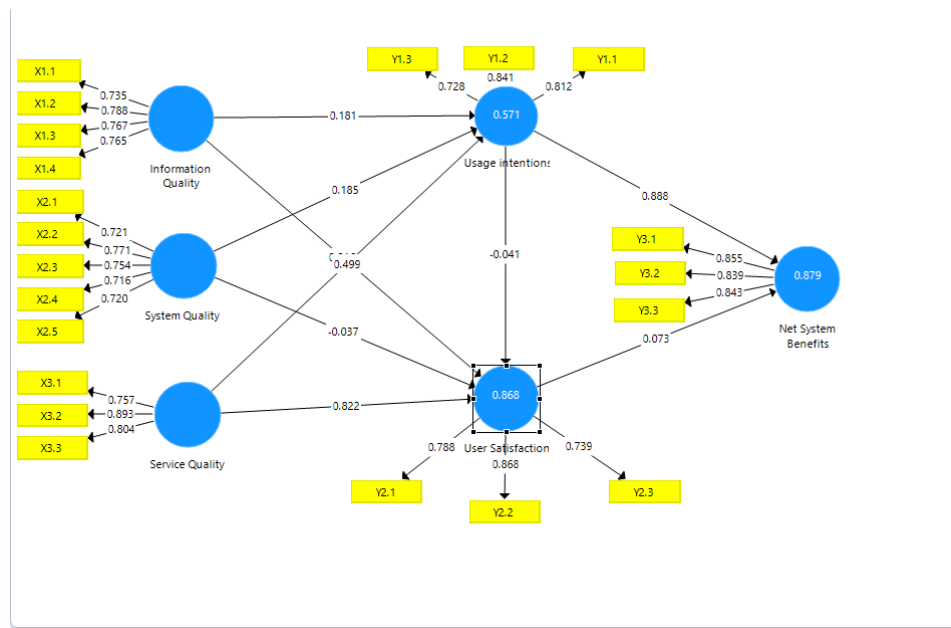
Hasil analisis data pada tabel 5.4 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *composite reliability* setiap variabel ada diatas 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya adalah nilai *cronbach's alpha*, pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7, hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* juga telah memenuhi kriteria.

### **5.3.2 Uji Validitas**

Menurut ( Sartika dan Djawa, 2016) uji validitas adalah uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat yang digunakan dalam penelitian itu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengukur data yang telah didapat setelah penelitian yang merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. (N. D. Pratama. et al, 2018).

### 1. Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen berhubungan dengan prinsip-prinsip bahwa indikator-indikator dari suatu variabel harusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen ditentukan menggunakan parameter *loading factor*. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor*  $>0,7$  (N. D. Pratama. et al, 2018).



Gambar 5.1 Model SmartPLS

	IQ (X1)	SQ (X2)	SQY (X3)	U (Y1)	US (Y2)	NSB (Y3)
X <sub>1,1</sub>	0,735					
X <sub>1,2</sub>	0,788					
X <sub>1,3</sub>	0,767					
X <sub>1,4</sub>	0,765					
X <sub>2,1</sub>		0,721				



X <sub>2,2</sub>		0,771				
X <sub>2,3</sub>		0,754				
X <sub>2,4</sub>		0,716				
X <sub>2,5</sub>		0,720				
X <sub>3,1</sub>			0,757			
X <sub>3,2</sub>			0,893			
X <sub>3,3</sub>			0,804			
Y <sub>1,1</sub>				0,812		
Y <sub>1,2</sub>				0,841		
Y <sub>1,3</sub>				0,728		
Y <sub>2,1</sub>					0,788	
Y <sub>2,2</sub>					0,868	
Y <sub>2,3</sub>					0,739	
Y <sub>3,1</sub>						0.855
Y <sub>3,2</sub>						0.839
Y <sub>3,3</sub>						0.843

**Tabel 5.5 Loading factor**

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai > 0,7, sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

## 2. Validitas Diskriminan

Variabel diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat nilai *Average Variance Extravted (AVE) fornell larcker criterion* dan *cross loading*. Variabel akan dikategorikan validitas diskriminan apabila nilai AVE >0,5, nilai *fornell larcker criterion* pada setiap variabel lebih besar

dari variabel lainnya, artinya variabel laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari variabel lainnya dan apabila *cross loading*  $>0,7$  maka kriteria validitas diskriminan tercapai (N. D. Pratama. et al, 2018).

Tabel 5.6 Nilai

AVE

Variabel	AVE
<i>Information Quality (X1)</i>	0,584
<i>Service Quality (X2)</i>	0,672
<i>System Quality (X3)</i>	0,543
<i>Use (Y1)</i>	0,632
<i>User Satisfaction (Y2)</i>	0,640
<i>Net System Benefits (Y3)</i>	0,715

Berdasarkan tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai  $>0,5$ . Oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada model yang diuji.

	IQ	NSB	SQY	SQ	U	US
IQ	<b>0,764</b>					
NSB	0,615	<b>0,846</b>				
SQ	0,678	0,761	0,820			
SQY	0,516	0,488	0,529	<b>0,737</b>		
U	0,615	0,936	0,720	0,543	<b>0,795</b>	
US	0,729	0,661	0,919	0,487	0,663	<b>0,800</b>

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

Dari tabel 5.7 untuk setiap angka yang ditebalkan adalah nilai *fornell larcker criterion* dari setiap konstruk. Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *fornell larcker criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten dan angka yang tidak ditebalkan adalah nilai kolerasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan tabel 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

	<b>IQ (X1)</b>	<b>SQ (X2)</b>	<b>SQY (X3)</b>	<b>U (Y1)</b>	<b>US (Y2)</b>	<b>NSB (Y3)</b>
<b>X<sub>1,1</sub></b>	0,735	0,492	0,298	0,335	0,529	0,346
<b>X<sub>1,2</sub></b>	0,788	0,597	0,345	0,525	0,587	0,525
<b>X<sub>1,3</sub></b>	0,767	0,557	0,549	0,498	0,574	0,495
<b>X<sub>1,4</sub></b>	0,765	0,472	0,369	0,500	0,533	0,493
<b>X<sub>2,1</sub></b>	0,467	0,478	0,721	0,481	0,449	0,471
<b>X<sub>2,2</sub></b>	0,326	0,422	0,771	0,369	0,381	0,324
<b>X<sub>2,3</sub></b>	0,304	0,362	0,754	0,374	0,314	0,297

X <sub>2,4</sub>	0,304	0,304	0,716	0,341	0,220	0,301
X <sub>2,5</sub>	0,450	0,340	0,720	0,397	0,371	0,358
X <sub>3,1</sub>	0,496	0,757	0,386	0,421	0,788	0,396
X <sub>3,2</sub>	0,635	0,893	0,451	0,635	0,868	0,623
X <sub>3,3</sub>	0,526	0,804	0,466	0,709	0,593	0,855
Y <sub>1,1</sub>	0,492	0,534	0,366	0,812	0,489	0,839
Y <sub>1,2</sub>	0,541	0,612	0,412	0,841	0,597	0,843
Y <sub>1,3</sub>	0,425	0,577	0,543	0,728	0,491	0,512
Y <sub>2,1</sub>	0,496	0,757	0,386	0,421	0,788	0,396
Y <sub>2,2</sub>	0,635	0,893	0,451	0,635	0,868	0,623
Y <sub>2,3</sub>	0,619	0,512	0,319	0,517	0,739	0,556
Y <sub>3,1</sub>	0,526	0,804	0,466	0,709	0,593	0,855
Y <sub>3,2</sub>	0,492	0,534	0,366	0,812	0,489	0,839
Y <sub>3,3</sub>	0,541	0,612	0,412	0,841	0,597	0,843

Dari hasil estimasi *cros loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar terhadap variabel laten lainnya, dengan itu dapat dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

#### 5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Sebelum melakukan tes hipotesis, perlu dipastikan bahwa model yang dikembangkan ini adalah *fit*. Evaluasi yang dapat dilakukan untuk memastikan sebuah model *fit* antara lain dengan melihat nilai *coeffecient path* atau nilai R<sup>2</sup> (Assegaff, 2015). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel *independen* untuk menjelaskan variabel *dependen*.

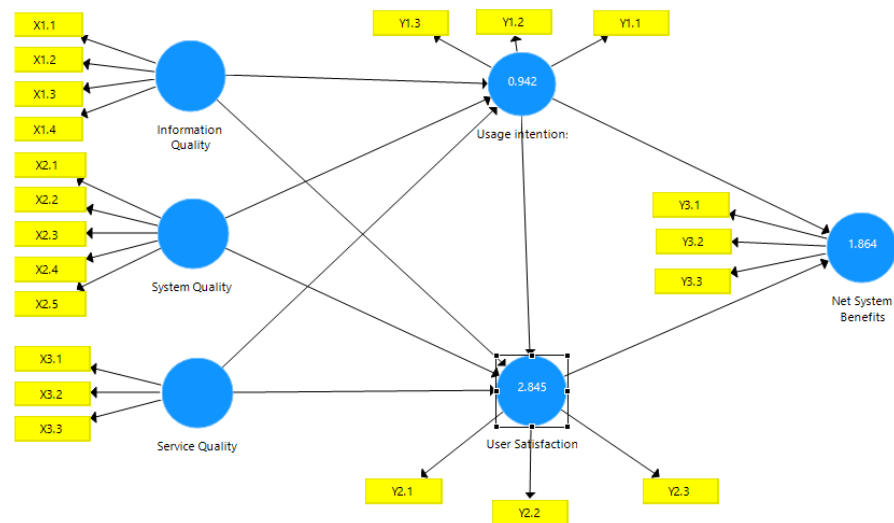
##### 5.4.1 Nilai R Square

Nilai *R square* ( $R^2$ ) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *r-square adjusted* (*adjusted R2*). Nilai *r square adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *r square*. Dalam penelitian (Nurendah, 2013) menjelaskan kriteria nilai *R square* adalah :

Jika nilai  $R^2 = 0,67$  Model adalah substansi (kuat)

Jika nilai  $R^2 = 0,19$  Model adalah lemah (buruk)

Jika nilai  $R^2 = 0,33$  Model adalah moderate (sedang)



**Gambar 5.2 Output R-Square Adjusted**

Dalam penelitian ini digunakan nilai *r-square adjusted* (*adjusted R2*), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.

**Tabel 5.9**

**Nilai**

**R-square**

<b>Variabel</b>	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjust</b>
<b><i>USE</i></b>	0,571	0,558
<b><i>USER SATISFACTION</i></b>	0,868	0,862
<b><i>NET SYSTEM BENEFITS</i></b>	0,879	0,876

Dari tabel 5.9 dapat di jelaskan bahwa :

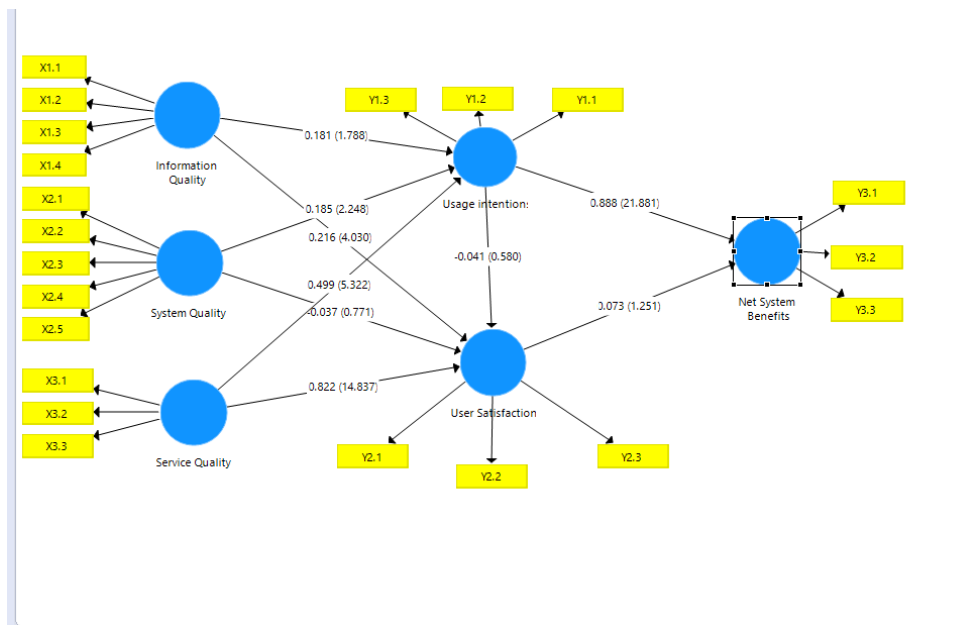
1. Nilai *adjusted R2* dari variabel “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel “*Use*” adalah 0,571. Nilai ini terkategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” memberikan pengaruh dan tingkat moderat terhadap variabel “*Use*”.

2. Selanjutnya nilai *adjusted R2* dari variabel “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel “*User Satisfaction*” adalah 0,868. Hal ini berarti kedua variabel “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” memberi pengaruh yang moderat terhadap variabel “*User Satisfaction*”.
3. Sedangkan pengaruh bersama antara variabel “*Use*” dan “*User Satisfaction*” memberi nilai *adjusted R2* sebesar 0,879 terhadap variabel “*Net System Benefits*”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel “*Use*” dan “*User Satisfaction*” memberikan pengaruh moderate terhadap variabel “*Net System Benefits*”.

#### 5.4.2 Uji Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah *fit* maka tes hipotesis dapat dilakukan. Pengujian hipotesis bertujuan untuk melihat signifikansi suatu hubungan variabel yaitu melalui koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai *original sample* sejalan dengan yang dihipotesiskan, nilai *t* statistik dan nilai *probability value (p-value)* pada *path coefficient* (N. D. Pratama. et al, 2018). Langkah selanjutnya adalah melakukan tes terhadap hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini dengan cara melakukan *test bootstrapping* guna memecahkan masalah data yang tidak normal terutama jika sampel nya kecil/sedikit ( Azuar Juliandi, 2018).

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T Statistic	P Values
-----------	----------	-----------------	-------------	----------



Gambar 5.3 Output Bootsrapping



<b>H1</b>	<b>IQ → UI</b>	0,181	1,737	0,083
<b>H2</b>	<b>IQ → US</b>	0,216	3,700	0,000
<b>H3</b>	<b>SQ → UI</b>	0,499	5,242	0,000
<b>H4</b>	<b>SQ → US</b>	0,822	14,137	0,000
<b>H5</b>	<b>SQY → UI</b>	0,185	2,057	0,040
<b>H6</b>	<b>SQY → US</b>	-0,037	0,813	0,417
<b>H7</b>	<b>UI → US</b>	0,888	23,079	0,000
<b>H8</b>	<b>UI → NSB</b>	-0,041	0,625	0,532
<b>H9</b>	<b>US → NSB</b>	0,073	1.272	0,204

**Tabel 5.10 Tabel *Path Coefficients***

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kriteria nilai *original sample* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah. Dan jika nilai *original sample* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Kriteria nilai *t-statistic* adalah  $>1,96$  dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas/signifikansi (*P Value*)  $<0,05$  (N. D. Pratama. et al, 2018)

## **5.5 PEMBAHASAN**

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,181 (positif), nilai *t-statistic* 1,737 ( $<1,96$ ), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,083 ( $>0,05$ ). Sehingga H1 pada penelitian ini **Tidak diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi Provider Seluler tidak atau belum tentu ada manfaat atau hasil sesuai dengan yang diinginkan pengguna..

Hipotesis kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,216 (positif), nilai *t-statistic* 3,700 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang di sampaikan pihak Aplikasi Provider Seluler sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, Informasi yang disampaikan pihak Aplikasi Provider Seluler dapat memberikan manfaat untuk penggunanya. Contohnya informasi yang di sampaikan pihak aplikasi provider seluler terkait informasi promo kuota

Hipotesis ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,499 (positif), nilai *t-statistic* 5,242 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pada Aplikasi Provider Seluler sudah cukup baik sehingga dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakannya. Contohnya, seseorang yang menggunakan aplikasi provider seluler sering menggunakan aplikasi tersebut karna mempunyai respon yang cepat.

Hipotesis keempat menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,822 (positif), nilai *t-statistic* 14,137(>1,96), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,000 (<0,05). Sehingga dapat disimpulkan H4 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pada Aplikasi Provider Seluler sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Contohnya Sistem yang diberikan oleh pihak aplikasi provider seluler dapat memberikan kemudahan kepada pengguna untuk melakukan transaksi dalam pembelian kuota, pengecekan kuota, dan pembelian pulsa

Hipotesis kelima menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,185 (Positif), nilai *t-statistic* 2,057 (>1,96), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,040 (<0,05). Sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang di berikan pihak Aplikasi Provider Seluler sangat berpengaruh terhadap penggunaan. Contohnya Penggunaan aplikasi provider seluler dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik

Hipotesis keenam menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* -0,112 (negatif), nilai *t-statistic* 0,813 (<1,96), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,417(>0,05). Sehingga H6 pada penelitian ini **Tidak diterima**. Dan dapat disimpulkan kualitas pelayanan tidak atau belum tentu ada manfaat atau hasil sesuai dengan yang diinginkan pengguna.

Hipotesis ketujuh menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,888 (Positif), nilai *t-statistic* 23,079 (>1,96), dan nilai *p values*

memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Sehingga H7 pada penelitian ini **diterima**. Dan

Hipotesis	Hubungan	Hasil
-----------	----------	-------

dapat  
di  
simpulkan  
bahwa

penggunaan sangat berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Hipotesis kedelapan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* -0,041 (negatif), nilai *t-statistic* 0,625 ( $<1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,532 ( $>0,05$ ). Sehingga H8 pada penelitian ini **tidak diterima**. Dan dapat disimpulkan penggunaan tidak atau belum tentu ada manfaat atau hasil sesuai dengan yang diinginkan pengguna.

Hipotesis kesembilan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0,073 (positif), nilai *t-statistic* 1,273 ( $<1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,204 ( $<0,05$ ). Sehingga H9 pada penelitian ini **tidak diterima**. Dan dapat disimpulkan kepuasan penggunaan tidak atau belum tentu ada manfaat atau hasil sesuai dengan yang diinginkan pengguna.

<b>H1</b>	<i>Information Quality</i> berpengaruh Negatif dan signifikan terhadap <i>Use</i>	<b>Tidak Diterima</b>
<b>H2</b>	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Diterima</b>
<b>H3</b>	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use</i>	<b>Diterima</b>
<b>H4</b>	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Diterima</b>
<b>H5</b>	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use</i>	<b>Diterima</b>
<b>H6</b>	<i>System Quality</i> berpengaruh negative dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Tidak Diterima</b>
<b>H7</b>	<i>Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Diterima</b>
<b>H8</b>	<i>Use</i> berpengaruh Negatif terhadap <i>Net System Benefits</i>	<b>Tidak Diterima</b>
<b>H9</b>	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Net System Benefits</i>	<b>Tidak Diterima</b>

Ta  
bel  
5.1  
1  
Has  
il  
Uji  
Hip  
otes  
is